

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

Palvelukuvauksen käsitteet

Palvelukuvauksessa käytetään seuraavia käsitteitä:

Palveluntuottaja on tarjouskilpailussa hyväksytyn tarjouksen jättänyt yritys, joka tuottaa Tilaajalle Palvelukuvauksen mukaiset Tilaajan kanssa sovitut palvelut sekä vastaa Tilaajalle palveluidensa tuotantoprosessin hallinnasta ja palveluidensa laadusta.

Tilaaja = Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

Yhteyshenkilöt = Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteyshenkilöt, joiden tehtäviin kuuluu toimia yhteyshenkilöä tuottavaa palvelua koskeissa asioissa ja joka voi vastaanottaa palvelusopimusta koskevia ilmoituksia. Tilaajan yhteyshenkilö arvioi palvelutarpeen ja sen kehityksen sekä vastaa palveluiden hankinnasta.

Asiakas: on ateriapalvelujen käyttäjä

Palvelun tavoite

Ateriapalvelujen tehtävänä on tukea Asiakkaan/Tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita. Ruokailun tarkoituksenmukainen järjestäminen ja ateriapalvelun tavoitteiden saavuttaminen edellyttävät myös palvelun Tilaajan, Asiakkaan, kohteen muiden ammattiryhmien (esim. puhtauspalvelut, kiinteistönhuolto) ja ateriapalveluhenkilöstön saumatonta yhteistyötä. Palveluntuottaja vastaa palvelutuotannon järjestämisestä ja noudattaa Tilaajan määräyksiä ja ohjeita. Tehtävien suunnittelussa ja tehtäviä suoritettaessa Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta ja suorittaa sovitut tehtävät aikataulujen puitteissa ilman aiheutonta viivytystä. Sovittuja tehtäviä voidaan muuttaa vain Tilaajan suostumuksella.

Palveluntuottajan on hyvä perehtyä toimintaan ennen palvelun aloittamista. Perehdytys sovitaan toimipistekohtaisesti. Niissä pisteissä, joissa ei ole Palveluntuottajan henkilöstöä riittävä perehdytykseksi lyhyempi aika.

Tilaajan ateriapalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa noudatetaan voimassa olevia suomalaisia asiakas- ja ikäryhmäkohtaisia ravitsemussuosituksia. Suunnittelussa kiinnitetään huomiota ravitsemussuosituksen mukaiseen rasvan ja suolan määrään, rasvan laatuun ja kuidun saantiin voimassa olevien ravitsemussuosituksen mukaisesti. Suositukset: Kestävää terveyttä ruoasta – kansalliset ravitsemussuositukset (VRN 2024) sekä [Vireyttä seniorivuosiin – ikääntyneiden ruokasuositus](#).

Asiakaspalvelu, ruoan oikea tarjoilulämpötila, ruoan riittävyys, tarjoilu- ja ruokailuympäristön viihtyisyys ja siisteys varmistavat omalta osaltaan onnistuneen päivittäisen ruokailukokemuksen. Kohteen ruokapalveluissa käytetään vuodenaikojen/sesongin mukaisia elintarvikkeita, vietetään arkea piristäviä teemapäiviä ja suomalaisen ruokaperinteeseen kuuluvia juhlapyyhiä. Ruokalajien ja aterioiden valmistuksessa suositellaan käytettävän Suomessa viljeltyjä tai kasvatettuja raaka-aineita ja niistä valmistettuja tuotteita.

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

Palvelutason vähimmäislaatutaso palvelun sisällölle

Suunnittelun yleiset periaatteet

Palveluntuottaja vastaa ateriapalvelutyön tuottamisesta ja siitä, että palvelukuvausten ja sopimusten mukainen laatutaso toteutuu päivittäin. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä tekninen kyky tuottaa tarjouspyynnön ja sen liitteiden mukainen ateriapalvelutyö.

Palveluntuottajan on huomioitava päivittäinen vaihtelu ruoan menekissä seuraamalla menekkiä ja käyden jatkuvasti vuoropuhelua Asiakkaan ja ruokaa toimittavan keittiön kanssa.

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia, että palvelut tuotetaan kestävän kehityksen ja ympäristöjärjestelmien (esim. energia ja vesi, jätehuolto) sekä viranomaisten edellyttämien ohjeiden ja määräysten mukaan.

Lounaan ja päivällisen suunnittelun periaatteet

Ateriat suunnitellaan liitteen 38 Ateriapäivän sisältö mukaan.

Perusruokavaliot Perusruokavalio (normaali aikuinen) (Suomalaiset ravitsemussuositukset 2024 ja Ravitsemus ikääntyneelle 2021) Ikääntyneen perusruokavalio, energiatasot S, M, L ja XL. Rakennemuutetut ruoat: pehmeä, karkea sosemainen, sileä sosemainen, nestemäinen. Palvelukuvauksen liitteenä liite 39 Ateriapalveluissa noudatettavat erityisruokavaliot ja liite 40 Annoskoot, joka sisältää energiatasomääritelmät.

Annoskoot

Annoskoon määritelmät perustuvat lähtökohtaisesti ravitsemus- ja ruokasuosituksiin liite 40 Annoskoot.

Ikäihmisten asumispalveluissa hoitaja voi annostella ateriat Asiakkaalle. Palveluntuottaja huolehtii ruoan annosteluun oikeanlaiset ottimet ja kauhat.

Tilaustarjoilut

Tilaustarjoilut tilataan erikseen tilauslomakkeella. Tilaustarjoilut laskutetaan suoraan tilaavalta yksiköltä.

Välitystuotteet

Palveluntuottajan tulee seurata välitystuotteiden kulutusta ja kiertoa. Palveluntuottaja raportoi välitystuotteiden menekistä tilaajalle ja tämä tekee tarvittavia toimenpiteitä. Palveluntuottaja ei voi päättää tai lopettaa tuotteiden toimittamista. Välitystuotteita ovat esim. erilaiset virvoitusjuomat, grillattavat tuotteet, jäätelö, makeiset ja yms. Palveluntuottajan tulee valita kokonaistaloudellisesti edullisimmat välitystuotteet Tilaaajan ohjeiden mukaisesti. Liite 41 Välitystuotteet.

Ravintolisät

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

Pohteen ravitsemusterapeutti suunnittelee valmisteiden käytön suhteessa potilaan ravinnon saantiin ja hänen erityistarpeisiinsa. Yksikön tai Palvelukodin henkilökunta tilaa tarvittavat kliiniset ravintovalmisteet suoraan toimittajalta ja rikastaa ateriat ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottajalle ei tule kustannuksia ravintolisien hankinnasta.

Erityisruokavaliot ja ruokarajoitukset

Ateriapalveluissa käytettävät erityisruokavaliot on kuvattu liitteessä 39 Ateriapalvelujen ruokavaliot.

Palveluntuottaja varmistaa ruuan tarjoiluvaiheessa asiakaskohtaisten erityisruokavalioiden oikeellisuuden ja merkitsee ne selkeästi aterioiden tuoteselosteen yhteyteen. Mahdolliset muutokset erityisruokavaliotiedoissa ilmoitetaan välittömästi valmistavaan keittiöön, tässä tehdään jatkuvaa yhteistyötä hoitohenkilökunnan kanssa.

Tilat ja laitteet

Tilaaja luovuttaa Palveluntuottajan käyttöön veloituksetta kohteen keittiötilat. Tilaaja vastaa kohteiden vuokra-, energia-, vesi- ja toimintapäivien aikaisista jättekustannuksista. Laitteista, niiden hankinnasta, ylläpidosta ja huolloista on sovittu liitteessä 24, Vastuunjakotaulukko.

Palveluntuottajalla on aina ilmoitusvelvollisuus tilojen ja laitteiden huolto- ja korjaustarpeesta. Ilmoitus tehdään Tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Palveluntuottaja vastaa ateriapalvelutyön tuottamisessa tarvittavien laitteiden, koneiden, työvälineiden ja aineiden hankinnasta, huolloista, korjauksista ja ylläpidosta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että edellä kuvatut asiat/laitteet/varusteet ovat lainsäädännön ja viranomaismääräysten edellyttämässä kunnossa. Palvelun tuottamisessa käytettävien pesu- ja puhdistusaineiden sekä menetelmien tulee olla lisäksi ympäristöystävällisiä. Palveluntuottaja hankkii itse ateriapalvelutyössä tarvitsemansa pesu- ja puhdistuslaitteet ja pesuaineet.

Palveluntuottaja vastaa palvelukuvauksen mukaisesti ruokailun jälkeisestä keittiön, varastojen ja ruokasalin tarjoilukalusteiden/laitteiden siivouksesta ja niiden vuosittaisesta perussiivouksesta. Mikäli keittiön yhteydessä on Palveluntuottajan omassa käytössä WC-tila tai muita omassa käytössä olevia tiloja (esim. tuulikaapit, pukutilat), kuuluu niiden päivittäinen siivous ja vuosittainen perussiivous Palveluntuottajalle.

Palveluntuottajan henkilökunta vastaa ruokasalin ruokalinjastojen, tarjoilupöytien, ruokapöytien ja tuolien siivouksesta palvelukuvauksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä Asiakkaan, Tilaajan sekä toimipisteen muiden Palveluntuottajien kanssa ateriapalvelutyön suunnittelussa. Palveluntuottaja vastaa keittiön ja ravintolasalin jättejakeiden astioiden tyhjennyksestä ja puhdistuksesta sekä jätesarjien hankinnasta.

IT-laitteet ja tietoliikenneyhteydet

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamiseen tarvittavien it-laitteiden ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, ylläpidosta sekä niistä aiheutuneista kustannuksista. Tilaaja voi kuitenkin antaa Internetyhteyden palveluntuottajan käyttöön, mikäli tällainen on kohteessa käytettävissä. Tilaajan

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

tietoliikenneyhteyttä käytettäessä Palvelutuottajan on noudatettava tilaajan antamia yhteyden asennusta ja ylläpitoa koskevia ohjeita.

Palveluntuottajalla on kilpailutettaviin kohteisiin soveltuva toiminnanohjausjärjestelmä ja valmius ottaa käyttöön Tilaajan tilausjärjestelmä.

Puhelut ja valokopiot

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä tarvitsemista puhelimista ja puheluista aiheutuneista kuluista. Kiinteistössä otetuista palvelun tuottamiseen liittyvistä valokopioista tilaaja suorittaa kopiomaksun.

Hävikinhallinta ja jätteiden käsittely

Palveluntuottajan tehtävänä on omalta osaltaan vaikuttaa omilla toimenpiteillään toimipisteen eri jätelajien jätemäärien vähentämiseen.

Jätteiden lajittelu on toimipistekohtainen. Kaikissa kohteissa kerätään erikseen biojätteet, paperit ja poltettava jäte. Kohteen sijainnin mukaan voi olla vielä mahdollista kerätä keräyskartongit, pahvit, lasit, metallit ja muovit. Vaaralliset jätteet kerätään erillisen sopimuksen mukaan (Tilaajan sopimus).

Palveluntuottajan tulee kirjata ruokahävikin määrä ja raportoida se tilaajalle säännöllisesti Tilaajan määrittelemällä tavalla (esim. keittiö-, linjasto- lautashävikki, valmistettu ruokamäärä, syötyjen annosten määrä). Palveluntuottajan velvollisuus on pyrkiä toiminnassaan mahdollisimman pieneen ruokahävikkiin. Palveluntuottajan tulee toiminnassaan etsiä/kehittää mahdollisia tapoja ylijäävän ruoan hyödyntämiseen ja esittää niitä Tilaajalle yhteisissä keskusteluissa ja kokouksissa.

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu hoitaa kohteen keittiön ja ravintolasalin kaikkien jätteiden lajittelu, jäteastioiden tyhjennykset erillisen jätekatoksen/-huoneen lajitteluastioihin kohteen (kiinteistön) ympäristöohjelman edellyttämällä tavalla. Tehtäviin kuuluu myös puhdistaa keittiön jäte- ja roska-astiat.

Osapuolten välinen yhteistyö

Yhteistyötavat

Tilaaja vastaa palvelujen sisällön ja laatuominaisuuksien määrittelystä, seuraa sopimusten ja palvelukuvauksen mukaisen palvelun toteutumista sekä antaa palautetta Palveluntuottajalle.

Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteyshenkilöiden tehtävänä on säännöllisesti seurata sopimuksen ja palvelun toteutumista kohteissa, pitää yhteyttä asiakkaaseen, selvittää ongelmatilanteet ja reklaamaatiot yhteistyössä asiakkaan kanssa, sopia palvelun tuottamiseen liittyvistä käytännön järjestelyistä ja niihin liittyvistä muutoksista.

Tilaajan yhteyshenkilönä on ateriapalveluista vastaava yhteyshenkilö.

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

Päivittäistä yhteistyötä koskevissa asioissa kohteen yhteyshenkilö on kohteen/toimipisteen toiminnasta vastaava henkilö(t).

Palveluntuottaja nimeää kohteessa palvelusta vastaavan henkilön, jonka tehtävänä on toimia päivittäisestä palveluntuottamisesta ja kehittämisestä vastaavana henkilönä.

Viestintä – tiedottaminen

Tilaaja vastaa palvelun sisällössä tapahtuvien laadullisten ja määrällisten muutoksien tiedottamisesta tiedotusvälineille.

Palveluntuottaja vastaa palvelun tuottamisen näkökulmasta palvelua koskevasta tiedottamisesta henkilökunnalleen, asiakkaille ja tarvittaessa tiedotusvälineille. Palveluntuottajan tulee viestiä asiakkaalle ateriapalvelun ajankohtaisista asioista säännöllisesti.

Palveluntuottajan henkilöstö ja tilaajan vastuut/tehtävät

Palveluntuottaja vastaa palvelukuvausten, sopimusten ja ohjeiden mukaisten palvelujen tuottamisesta tilaajalle/asiakkaalle. Ateriapalvelutyön tehtävänä on tukea asiakkaan/tilaajan ydintoimintaa ja tavoitteita. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelut tuotetaan kestävän kehityksen periaatteiden (ympäristöpolitiikka) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palveluhenkilöstö on ammattitaitoista, perehdytetty työhönsä ja siinä käytettäviin koneisiin, laitteisiin, välineisiin, aineisiin ja tilakohtaisiin pintamateriaaleihin sekä palvelukuvaukseen liitteineen. Lisäksi palveluhenkilöstön tulee olla yhteistyöhön kykeneviä, joustavia, kohteliaita ja auttavaisia kohteen henkilökuntaa, muiden Palveluntuottajien henkilöstöä ja kohteen yhteistyökumppaneita kohtaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen oma tai alihankintaorganisaation henkilöstö on perehdytetty työsuojelusta annettuihin ja ateria- ja puhtauspalvelun tuottamisessa noudatettaviin, lakeihin, asetuksiin, ohjeisiin ja määräyksiin sekä siitä, että heidän oma ja alihankkijoiden henkilöstö noudattavat niitä. Palveluntuottajan henkilökunnalla on asiakkaita koskeva vaitiolovelvollisuus.

Palveluntuottaja laatii työohjeet sovittujen tehtävien suorittamiseksi ja sovitun laatutason aikaansaamiseksi.

Kielitaito

Palveluntuottajan henkilöstöllä on oltava työtehtävien ja palvelun tavoitteiden edellyttämä ja kohteen asiakaskunnan mukainen riittävän hyvä suomen kielen taito, jonka avulla palveluun tai tuotteeseen oleellisesti liittyvät käsitteet tai termit ovat asiakkaan ja käyttäjän ymmärrettävissä turvallisten ja terveellisten palvelutapahtumien tuottamiseksi ja varmistamiseksi kyseisessä toimipisteessä.

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

Hygieniapassi

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelua suorittavalla henkilöstöllä on hygieniasaamisasetuksen (1115/2001, muutoksineen) edellyttämä elintarvikehygieeninen osaaminen. Avustavissa ateriapalvelutehtävissä ei vaadita hygieniapassia.

Henkilöstön tunnistekortit

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla tunnistekortit, joihin on merkitty vähintään Palveluntuottajan ja asianomaisen henkilön nimi.

Koulutus

Palveluntuottaja vastaa oman henkilökuntansa koulutuksesta, osaamisen ylläpitämisestä, päivittämisestä ja kehittämisestä sekä työnopastuksesta.

Avaimet

Tilaaaja huolehtii siitä, että Palveluntuottajan henkilökunnalla on pääsy tarvittavilta osin toimipisteen tiloihin, jotta palvelujen tuottaminen on mahdollista.

Tilaaaja/asiakas luovuttaa Palveluntuottajan henkilökunnalle kuittausta vastaan tarpeellisen määrän avaimia tai kulkutunnistimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä avainten/kulkutunnistimien hukkaamisesta tilaajalle aiheutuneista vahingoista kuten esimerkiksi suoritetuista lukkojen uudelleen sarjoituksesta ja lukkojen vaihtamisesta aiheutuneista kustannuksista.

Palveluntuottaja vastaa avainten katoamisesta tai väärinkäytämisestä aiheutuneista vahingoista asiakkaalle sekä Tilaaajalle. Ateriapalvelutyöstä tehdyn sopimuksen voimassa olon päättyessä Palveluntuottajan on viivytyksettä luovutettava avaimet asiakkaalle ja Palveluntuottajan on tehtävä asiasta myös ilmoitus Tilaaajan yhteyshenkilölle. Palveluntuottajaa edellytetään käyttämään sähkölukkoa, jos Tilaaaja näin ohjeistaa. Sähkölukkojen käytöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa Tilaaaja.

Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään avaimia huolellisesti ja luotettavasti sekä noudattamaan Tilaaajan asettamia vaatimuksia avaimien säilyttämisen suhteen:

- avaimia ei säilytetä valvomattomassa ajoneuvossa, ajoneuvon lukitseminen ei ole riittävä varotoimenpide,
- tarpeettomia avaimia ei saa kuljettaa mukana,
- avaimia ei saa merkitä asiakkaiden osoitetiedoilla,
- avainten tunnistetiedot tulee säilyttää turvallisesti, avaimista erillään ja
- Palveluntuottaja sitoutuu luovuttamaan avaimet tarvittaessa vain avainten hallussapitoon oikeutetulle henkilölle.

Palveluntuottaja on velvollinen näyttämään hallussaan olevat asiakkaiden avaimet Tilaaajan yhteyshenkilölle. Palveluntuottajan haltuun uskottujen avainten mahdollinen katoaminen

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

ilmoitetaan välittömästi Asiakkaalle ja yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja vastaa henkilökuntansa aiheuttamista vahingoista ja korvaa avainten kadottamisesta aiheutuvat uusien avainten hankinta- ja lukkojen sarjoituskustannukset täysimääräisesti. Palveluntuottaja palauttaa asiakkaan avaimet asiakkaalle viimeistään ateriapalveluita tai avainten luovuttamista koskevan sopimuksen voimassa olon päättyessä.

Sosiaali-, pukeutumis- ja välinetila

Tilaaja osoittaa Palveluntuottajan henkilöstön käyttöön korvauksetta sosiaali- ja pukeutumistilaa sekä siivousvälineitä, -laitteita, -koneita ja -aineita varten tilaa, jossa on saatavilla kylmä ja lämmin vesi.

Sijaisjärjestelyt

Palveluntuottajalla tulee olla sijaisjärjestelmä, joka varmistaa palvelujen laadun palvelukuvauksen ja sopimuksen mukaisesti myös sijaisjärjestelyjen aikana. Tilaaja edellyttää kuitenkin, että toisena (2.) tuotantopäivänä kohteessa on poissa olevan henkilön paikalla sijainen ja henkilökunnan määrä vastaa normaaliolosuhteita. Palveluntuottaja vastaa sijaisten perehdyttämisestä toimipisteen toimintatapoihin.

Palvelut normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Valmiuslain mukaan kuntien, kuntayhtymien ja muiden kuntien yhteenliittymien, sekä hyvinvointialueen, tulee valmiussuunnitelmien ja poikkeusoloissa tapahtuvan toiminnan etukäteisvalmisteluun sekä muilla toimenpiteillä varmistaa tehtäviensä mahdollisimman hyvä hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kuntien on kaikissa turvallisuustilanteissa toimeenpantava eri hallinnonalojen päätökset ja ohjeet sekä huolehdittava asukkaidensa hyvinvoinnista ja toimeentulosta sekä yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa turvallisuudesta. Kunnan valmiussuunnitelman lähtökohtana on peruspalvelujen tuottamisen varmistaminen kaikissa oloissa niin normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissa.

Edellä mainittuja häiriötilanteita ja poikkeusoloja voivat olla esimerkiksi laitteiden rikkoutuminen, tietoliikenteen ja tietojärjestelmien käyttökatkokset, raaka-aineiden saatavuusongelmat, sähköhäiriöt, vesikatkokset, ruokamyrkytyspäilyt, sairaustapaukset, kuljetuksissa ja logistiikassa tapahtuvat häiriöt, lakko, rahoitus- ja maksujärjestelmien häiriöt, epidemia, väestön terveyden ja hyvinvoinnin vakavat häiriöt, luonnon ääri-ilmiöt ja ympäristöuhkat, suuronnettomuudet, terrorismi ja muu yhteiskuntajärjestystä vaarantava rikollisuus. Normaaliolojen häiriötilanteeksi tai poikkeusoloiksi ei katsota toimipisteiden loma-aikoja, työharjoittelujaksoja, remontin/peruskorjauksen aikaista ruokailua yms. tilanteita, jossa tapahtuu normaalia ruokailijamäärien vaihtelua. Palveluntuottajan henkilöstön tulee olla asiakkaan käytettävissä ateriapalvelun muuttuneisiin/uusiin tarpeisiin ja tehtäviin lakisääteisten palveluiden turvaamiseksi.

Palveluntuottaja laatii henkilöstölleen ohjeet normaaliolojen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimimisesta. Lyhytaikaisia häiriötilanteita varten Palveluntuottaja laatii ja ylläpitää vararuoka- ja

Ateria- ja puhtauspalvelut

27.8.2025

toimintasuunnitelmaa. Pitkäaikaisia häiriötilanteita/poikkeusoloja varten Palveluntuottaja ylläpitää varautumissuunnitelmaa. Molempia kehitetään yhteistyössä Tilaajan kanssa.

Erilaiset häiriötilanteet vaikuttavat eri tavoin keittiöiden toimintaan esim. peruskorjaukset tai tietojärjestelmäkatkokset. Kunnan huoltovelvoite koskee oman kunnan aluetta, mutta voivat myös tuoda joko pelastushenkilöstön tai kansalaisten huoltovelvoitteita keittiölle.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan ateriapalvelut myös häiriö- ja poikkeusoloissa. Palveluntuottaja on tietoinen siitä, että valmiuslain kuvaamissa poikkeusoloissa Tilaajan rooli varautumisessa on keskeinen, koska peruspalvelujen on kuntien vastuulla kaikissa turvallisuustilanteissa. Tämä edellyttää Tilaajan ja Palveluntuottajan yhteistyötä ja toimien yhteensovittamista kaikissa tilanteissa.

Tilaajalla on häiriötilanteessa oikeus priorisoida sopimuksen mukaisia töitä sopimuksesta poiketen. Häiriötilanteessa Palveluntuottaja sitoutuu asettamaan sopimuksen mukaisen henkilöresurssinsa ja välineistön Tilaajan käyttöön mahdollisuuksien rajoissa.

Valmiussuunnittelussa korostetaan normaaliaikaisen perusorganisaation toiminnan järjestämistä niin, että portaattomasti kyetään hallitsemaan erilaisia kriisitilanteita ja jatkamaan toimintaa normaalisti mahdollisimman pitkään.